

Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas

Objetivos Gerais

Este curso de Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas permite-lhe comunicar eficazmente por telefone, de modo a realizar um atendimento ao cliente com sucesso e a gerir reclamações e retenção na pós-venda. Durante o curso os formandos vão desenvolver competências para vendas telefónicas eficazes, aperfeiçoar as técnicas de atendimento telefónico e reforçar o tratamento de reclamações no serviço de pós-venda.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes ficarão aptos a:

- Identificar a importância do telefone em ações comerciais;
- Conhecer o processo da comunicação e identificar as barreiras à comunicação;
- Identificar os diferentes estilos comunicacionais e saber lidar adequadamente com cada um;
- Comunicar eficazmente por telefone nomeadamente, realizar escuta ativa, utilizar linguagem adequada, apresentar um discurso coerente e orientar o Cliente pela positiva;
- Aplicar as técnicas de venda, identificar necessidades e adequar a oferta à necessidade do Cliente;
- Conhecer as várias fases da venda telefónica e elaborar um guião de apoio à venda telefónica;
- Conhecer as fases do atendimento telefónico na pós-venda;
- Identificar situações de conflito/reclamação. Gerir eficazmente reclamações tendo em conta a retenção do Cliente.

Destinatários

Este curso de Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas destina-se a todos os profissionais que possam ter interesse no curso, como Comerciais, Gestores de Clientes e a todos os profissionais que contactem telefonicamente com Clientes.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

16 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Importância do Telefone Enquanto Suporte da Ação Comercial

- Enquadramento do atendimento telefónico na empresa
- O marketing telefónico e suas vantagens

Módulo II – Técnicas de Comunicação

- Comunicação
- Barreiras à comunicação
- Estilos comunicacionais

Módulo III – Comunicação Eficaz por Telefone

- Escuta ativa
- Linguagem adequada
- Clareza no discurso
- Orientar pela positiva

Módulo IV – Técnicas de Venda

- Identificação das necessidades e expectativas do cliente
- Adequação da oferta à necessidade do cliente
- Guião da venda telefónica

Módulo V – Gestão do Contacto Telefónico na Pós-Venda

- Serviço pós-venda
- Fases do atendimento telefónico no pós-venda

Módulo VI – Reclamações e Retenção

- Gestão de situações de conflito/ reclamação
- Retenção através da reclamação

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.